

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan kunjungan wisatawan asing di Indonesia selama periode 1990–1996 rata-rata tumbuh sebesar 17,7%. Pada tahun 1990 mencapai 2,178 juta wisatawan asing dengan perolehan devisa US\$ 2,105 milyar, sedangkan pada tahun 1996 meningkat lebih dari dua kali lipat menjadi 5,19 juta wisatawan asing dengan perolehan devisa yang meningkat tiga kali lipat yakni sebesar US\$ 6,307 milyar. Namun seiring dengan krisis ekonomi dan moneter yang melanda Indonesia pada pertengahan tahun 1997 sektor pariwisata mengalami penurunan yang cukup drastis. Penurunan arus kunjungan wisatawan juga diikuti oleh melemahnya kegiatan pariwisata, dimana tingkat hunian kamar hotel di beberapa destinasi mencapai titik terendah yakni hanya berkisar 5–8% perbulan. Pada tahun 1997 pertumbuhan sektor pariwisata hanya mencapai 2,99%, yang artinya hanya mampu menarik kunjungan sebesar 5,185 juta wisatawan asing dengan perolehan devisa US\$ 5,321 milyar. Pada tahun 1998 kinerja pariwisata Indonesia bahkan semakin buruk dengan pertumbuhan kunjungan wisatawan asing mencapai minus 11,16%, yang artinya hanya mampu menarik kunjungan sebesar 4,606 wisatawan asing dengan perolehan devisa sebesar US\$ 4,331 milyar.

Tahun 2015 adanya perbaikan kinerja pariwisata Indonesia dengan pertumbuhan yang kembali positif walaupun masih relatif kecil yaitu 3,6% dengan 14,73 juta kunjungan wisatawan asing dengan perolehan devisa sebesar

US\$ 24,71 milyar. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS, 2016) perolehan devisa dari sektor pariwisata hingga akhir tahun 2015 belum dapat melampaui minyak bumi dan gas alam. Namun hasilnya, dalam empat tahun terakhir walau dalam keadaan krisis internasional, sektor pariwisata dapat bertahan pada ranking ke-2 dalam perolehan devisa.

Gunn (1988) mendefinisikan pariwisata sebagai aktivitas ekonomi yang harus dilihat dari dua sisi yakni sisi permintaan (*demand side*) dan sisi pasokan (*supply side*), lebih lanjut Gunn mengemukakan bahwa keberhasilan dalam pengembangan pariwisata di suatu daerah sangat tergantung kepada kemampuan perencanaan dalam mengintegrasikan kedua sisi tersebut secara berimbang ke dalam sebuah rencana pengembangan pariwisata. Untuk mencapai keberhasilan target pariwisata suatu daerah maka diperlukan ada usaha-usaha yang dilakukan dengan mengatur sistem pariwisata yang memadai berupa promosi dan pengembangan potensi-potensi pariwisata yang didukung dengan desain produksi dan kegiatan-kegiatan yang diadakan pemerintah setempat (Getz, 2008). Produk dan Layanan pariwisata bagi wisatawan yang disediakan oleh negara merupakan hal penting untuk meningkatkan pendapatan perkapita (GDP) berupa hotel, jumlah penerbangan, budaya, atraksi, dan lain-lain (Chu, 2008). Sedangkan Menurut Getz (2008) bahwa produk dan layanan berupa kegiatan-kegiatan yang diadakan yakni perayaan budaya (festival, karnaval, kegiatan keagamaan); kegiatan politik dan tempat tinggal (kegiatan politik, hotel, restoran); seni dan hiburan (konser, kegiatan yang berupa pemberian penghargaan/award); bisnis dan perdagangan (pengadaan rapat, konvensi, consumer dan perdagangan, pasar); kegiatan

pendidikan dan keilmuan (konfrensi, seminar, klinik); kompetisi olahraga (kegiatan olahraga professional, partisipasi dalam kegiatan olahraga); dan terakhir kegiatan-kegiatan khusus (kegiatan pernikahan, pesta dan kegiatan sosial).

Penelitian yang dilakukan Gretzel, *et al.*, (2004) di Illionis Amerika menyatakan bahwa pelayanan personal pariwisata merupakan salah satu kunci untuk meningkatkan volume jumlah wisatawan ke suatu daerah. Pelayanan yang dimaksud oleh Gretzel, *et al.* antara lain menyediakan suatu katalog tentang nuansa alam atau budaya di daerah setempat, menyediakan informasi hiburan-hiburan yang bersifat *indoor*, atraksi, tempat tinggal keluarga, sarana-sarana pendukung di tempat tinggal, kegiatan-kegiatan olahraga, pusat-pusat perbelanjaan, kegiatan yang bersifat perlombaan, sejarah-sejarah yang berkaitan dengan daerah setempat, sarana dan prasarana transportasi, dan terakhir adanya penyediaan alat-alat permainan.

Penelitian yang dilakukan oleh Gilmore dan Rentscheler (2008) menyatakan bahwa pengalaman wisatawan terhadap pelayanan yang diberikan secara totalitas berupa pelayanan kesehatan, kegiatan- kegiatan budaya, pendidikan dan hubungan social yang baik akan memberikan atusiasme dan partisipasi wisata untuk mengunjungi kembali daerah tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Becken dan Simmons (2002) di Slandia Baru mengkategorikan tiga obyek wisata yakni atraksi, hiburan dan aktivitas. Atraksi yang dimaksud oleh Becken dan Simmons (2002) yakni pertama bangunan berupa galeri seni, bangunan-bangunan sejarah, dan museum; kedua taman wisata berupa akuarium, daerah pertanian, kebun binatang; ketiga hiburan berupa area olahraga, area

taman; keempat atraksi-atraksi alam. Namun untuk hiburan yang dimaksud oleh Becken dan Simmons (2002) berupa konser, film bioskop, teater, dan pusat perbelanjaan. Untuk wisata aktivitas yang dimaksud oleh Becken dan Simmons berupa olahraga di udara, olahraga di air, dan olahraga di darat.

Penelitian yang ada di Indonesia mengenai pariwisata antara lain: Penelitian Suradnya (1999) tentang persepsi wisatawan mengunjungi daerah tujuan wisata Bali dan implikasinya terhadap segmentasi pasar dan strategi untuk memposisikan- nya. Suradnya mendapatkan delapan faktor yang menarik minat wisatawan mancanegara untuk berkunjung ke Bali, yakni: pertama, Harga-harga produk wisata yang wajar; kedua, budaya dalam berbagai bentuk manifestasinya; ketiga pantai dengan segala daya tariknya; keempat Kenyamanan berwisata; kelima kesempatan luas untuk relaksasi; keenam Citra (*image*) atau nama besar Bali; ketujuh Keindahan alam; kedelapan keramahan penduduk setempat. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Bursan (2006) tentang analisis pengaruh dimensi wisata yakni kesetiaan dari wisatawan, rekomendasi wisatawan, keluhan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan (studi kasus di propinsi lampung) yang diamati dari unsur-unsur akomodasi, transportasi, destinasi dan sarana prasarana wisata Lampung. Penelitian Bursan (2006) menghasilkan bahwa obyek wisata dan sarana prasarana wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan akan tetapi akomodasi dan transportasi tidak memiliki pengaruh. Namun kepuasan wisatawan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kesetiaan dari wisatawan, rekomendasi wisatawan kepada wisatawan yang lain, dan keluhan dari wisatawan, sehingga tidak berdampak pada peningkatan jumlah kunjungan

wisatawan. Bursan (2006) menyarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan menyeluruh dari para wisatawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sudiarta (2005) di Desa Sarangan Bali menyatakan bahwa akses transportasi dapat meningkatkan perkembangan wisata serta peningkatan jumlah wisatawan karena akses menuju wilayah perkotaan menjadi semakin lancar dan biaya yang ditimbulkan semakin murah. Dampak positif ini berpengaruh juga terhadap ekonomi masyarakat dengan munculnya wisata- wisata baru berupa munculnya kafe-kafe dan penangkaran dan ternak hewan penyu. Penelitian Indrawati (2006) tentang kualitas layanan yang diberikan oleh petugas transportasi belum memiliki pengaruh pada wisata hiburan dan juga kepuasan wisatawan di Bali. Penelitian yang dilakukan oleh Suharto, 2007 menyatakan bahwa ketersediaan hotel dan kemudahan untuk mendapatkannya akan memberikan kepuasan bagi wisatawan di daerah Ubud Bali. Namun Suharto (2007) juga menyatakan bahwa sarana lingkungan sekitar berupa partisipasi masyarakat atau dukungan masyarakat tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, hal ini bertentangan dengan penelitian yang dikemukakan Gilmore dan Rentscheler (2008).

Peningkatan sarana dan prasarana berupa tempat atraksi budaya di Desa Sarangan Bali tidak membawa dampak positif terhadap kepuasan wisatawan karena adanya pungutan liar saat masuk ke wilayah Desa Sarangan yang dilakukan oleh orang-orang yang berasal dari desa lainnya. Disamping itu tidak adanya perbedaan harga tiket masuk bagi wisatawan daerah setempat dengan wisatawan lainnya, sehingga masyarakat setempat tidak memberikan lingkungan

yang nyaman untuk wisatawan (Sudiarta, 2005). Harga untuk mencapai daerah hiburan wisata tidak tidak mempengaruhi kepuasan wisatawan nusantara di Bali (Indrawati, 2006). Penelitian Sudiarta didukung oleh Natalisa (1999) yang menyatakan bahwa layanan transportasi maskapai penerbangan domestik yang diberikan oleh karyawan ternyata tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Ketersediaan fasilitas yang diperlukan oleh suatu daerah pariwisata tidak terlepas dari teknologi informasi dan komunikasi yang memberikan kontribusi ekonomi kepada beberapa daerah di Australia yang dikemukakan oleh Braun (2004). Faktor teknologi informasi dan komunikasi yang disampaikan oleh Braun antara lain penggunaan internet sebagai alat untuk marketing pada perusahaan kecil yang bergerak dibidang pariwisata sehingga meningkatkan minat wisatawan.

Penelitian Braun didukung oleh Sigala & Sakellaridis (2004) yang menyatakan bahwa teknologi informasi internet berupa Web memberikan kontribusi terhadap peningkatan pariwisata daerah. Web yang digunakan untuk memasarkan produk yang ada pada suatu daerah. Dalam kaitannya dengan kepariwisataan, transportasi merupakan alat yang sangat penting agar para wisatawan dapat menikmati mayoritas tempat wisata berupa hiburan dan wisata berupa atraksi di daerah setempat, karena dengan alat transportasi yang sudah diakomodasi oleh pemerintah daerah setempat para wisatawan dapat berpindah dari satu wisata ke wisata yang lainnya dalam waktu yang relatif pendek (Boisso & Ferrantino, 1997).

Penelitian Natalisa (1999) menyatakan bahwa layanan dan kepuasan karyawan wisata hiburan tidak memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Braun (2004) mengamati sarana dan prasarana berupa peralatan teknologi informasi. Penelitian ini akan mengamati tentang bauran pemasaran, sarana dan prasarana di Surakarta yakni jumlah, variasi, akses yang mudah dan keamanan serta kenyamanan dari ketersediaan sarana dan prasarana berupa rumah ibadah, restoran, tempat penginapan.

Variabel yang kedua adalah transportasi untuk mencapai obyek wisata yang diamati dari sisi biaya, kemudahan mendapatkan transportasi, waktu yang tepat dan layanan yang diberikan jasa transportasi di lokal Surakarta. Hal ini diperlukan mengingat adanya kebutuhan wisatawan untuk menikmati berbagai obyek wisata yang tersedia dan berdekatan di Surakarta. Penelitian ini berbeda dari penelitian Worobiec, et al., 2008 di Polandia yang mengamati tentang transportasi untuk mencapai museum dan sama dengan Bursan (2006) yang mengamati transportasi untuk mencapai obyek wisata di Palembang namun tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan nusantara. Penelitian Sudiarta (2005) menyatakan bahwa transportasi yang membuka akses obyek wisata ke perkotaan memberikan pengaruh pada jumlah wisatawan, namun tidak mengamati apakah ketersediaan transportasi memberikan kepuasan wisatawan, sedangkan Indrawati (2006) mengamati dari sisi layanan yang diberikan oleh jasa transportasi. Variabel yang ketiga adalah pengelolaan obyek wisata berupa kegiatan- kegiatan wisata berupa atraksi, konten budaya lokal yang ditampilkan, komitmen pengelola, layanan karyawan wisata, penelitian sebelumnya yang

mengamati tentang pengelolaan obyek wisata yakni Ondimu (2002) tentang obyek wisata atraksi Kenya.

Berdasarkan penjelasan yang telah dikemukakan pada kondisi nyata jumlah wisatawan semakin bertambah dengan cepat di Jawa Tengah, namun di Surakarta pertambahan jumlah wisatawan ternyata lambat dibanding dengan daerah wisata lain. Walaupun Surakarta memiliki jumlah wisata hiburan dan wisata atraksi yang paling banyak dari daerah lainnya. Masalah utama dalam pariwisata adalah timbulnya *research gap* tentang kepuasan wisata yang ada di Surakarta dilihat dari faktor sarana dan prasarana, transportasi atraksi hiburan dan atraksi wisata untuk meningkatkan jumlah wisatawan agar berdampak pada pendapatan daerah setempat.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“PENGARUH LOKASI, PROMOSI, KETERSEDIAAN SARANA PRASARANA, DAN KETERSEDIAAN SARANA TRANSPORTASI TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI SURAKARTA (Studi Wisatawan Di Surakarta)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini akan menganalisa tentang pengaruh lokasi, promosi, ketersediaan sarana prasarana, dan ketersediaan sarana transportasi terhadap kepuasan wisatawan di Surakarta studi wisatawan di Surakarta sehingga dalam penelitian ini rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Surakarta?
2. Apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Surakarta?
3. Apakah ketersediaan sarana prasana berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Surakarta?
4. Apakah ketersediaan sarana transportasi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Surakarta?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan wisatawan di Surakarta.
- b. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap kepuasan wisatawan di Surakarta.
- c. Untuk mengetahui pengaruh ketersediaan sarana prasarana terhadap kepuasan wisatawan di Surakarta.
- d. Untuk mengetahui pengaruh ketersediaan sarana transportasi terhadap kepuasan wisatawan di Surakarta.

2. Kegunaan Penelitian

a. Manfaat Praktis

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surakarta, khususnya semua tempat wisata di Surakarta dapat lebih meningkatkan pelayanan, supaya lebih bisa memuaskan wisatawan. Hasil penelitian ini juga dapat

membantu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surakarta apabila ingin mengoptimalkan produk, harga, promosi, tempat, ketersediaan sarana prasarana obyek wisata, dan ketersediaan sarana transportasi yang disajikan untuk mengakses obyek wisata tersebut. Sehingga akan memberikan nilai positif untuk kemajuan obyek wisata yang ada di Surakarta.

b. Manfaat Teoritis

Dipergunakan sebagai alat untuk menambah ilmu pengetahuan terutam di bidang ekonomi manajemen serta sebagai referensi untuk mempelajari penelitian tersebut.

D. Sistematika Penulisan

Penelitian ini dilakukan guna lebih teratur dan urutannya pembahasan, maka penulis menggunakan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini pendahuluan yang materinya sebagian besar menyempurnakan usulan penelitian yang berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori yang mendasar tentang pembahasan secara terperinci yang memuat antara lain: pengertian lokasi, pengertian promosi, pengertian ketersediaan sarana prasarana, dan pengertian sarana transportasi.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pengembangan metode penelitian yang terdiri sumber data dan jenis data, metode pengumpulan data, metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran obyek penelitian antara lain deskripsi data, analisis data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran.